

новкой счетчиков тепла, а также модернизации системы магистральных и распределительных трубопроводов и ТРС.

1.Маляренко В.А., Редько А.Ф., Чайка Ю.И., Поволочко В.Б. Техническая теплофизика ограждающих конструкций зданий и сооружений / Под общ. ред. В.А.Маляренко. – Харьков: Рубикон, 2001. – 280 с.

2.Мхитарян Н.М. Энергосберегающие технологии в жилищном и гражданском строительстве. – К.: Наукова думка, 2000. – 412 с.

3.Програма розвитку і реформування житлово-комунального господарства м.Харкова на 2003-2010 рр. – Харків: ХДАМГ, 2003. – 208 с.

4.СниП 2.08.01-89. Жилые здания. Госстрой СССР. – М.: ЦИТП Госстроя СССР, 1989.

5.Круковский П. Г., Судак О. Ю. Расчетно-экспериментальный подход к анализу теплового состояния и теплопотерь помещений // Промышленная теплотехника. – 2001. – №6, Т.23. – С.136-142.

6.Богословский В.Н. Строительная теплофизика. – М: Высш. школа, 1985.

7.Маляренко В.А., Орлова Н.А. Анализ критерия энергоэффективности зданий и сооружений // ИТЭ. – 2004. – №2 – С.43-48.

8.МГСН 2.01-99. Энергосбережение в зданиях. МГСН 2.01-99 Энергосбережение в зданиях. Госстрой России. М.: ЦИТП Госстроя России, 1999. – 109 с.

Получено 16.06.2004

ББК 65.9 (2) 441

В.М.ПРАСОЛ, Л.А.НОХРИНА, канд. техн. наук,

Г.В.ВЫСОЦКАЯ, канд. экон. наук

Харьковская национальная академия городского хозяйства

ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ В ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ ХОЗЯЙСТВЕ

Рассматривается система оценочных показателей качества жилищно-коммунальных услуг, позволяющих отслеживать реализацию производственных и инвестиционных программ предприятиями жилищно-коммунального хозяйства, а также обеспечить соблюдение законных интересов и прав всех заинтересованных сторон, участвующих в процессе производства и потребления жилищно-коммунальных услуг.

Одним из самых важных направлений в реформировании жилищно-коммунального хозяйства города является проблема удовлетворенности потребителей качеством жилищно-коммунальных услуг (далее услуг). Поэтому есть смысл подробно рассмотреть понятие «услуга», ее характеристики и особенности, качественную и количественную оценку (индикаторы).

Действия, которые сегодня в соответствии с официальной статистикой относятся к классу услуг, довольно разнообразны. Они направлены на разные объекты, имеют разную целевую аудиторию, чувствительность к продвижению, эластичность спроса по цене, различаются по степени осязательности, возможности транспортирования, сохранения.

До сих пор в экономической литературе можно найти разные определения услуги. Одно из них: «Услуги – нематериальные активы, произведенные для целей сбыта» [1].

Услуги имеют следующие свойства:

- услуга представляет собой соединение процесса предоставления услуги и потребления результата услуги;
- услуги, в зависимости от объекта и результата, делятся на материальные и нематериальные;
- во многих случаях потребитель (человек) является объектом предоставления услуги и (или) непосредственно принимает участие в процессе ее предоставления;
- предоставление и потребление услуги может быть одновременным;
- услуги могут быть локальными, нетранспортабельными, могут иметь региональный характер;
- услуги могут быть ненакапливаемыми.

В общем случае можно дать следующее определение: услуга – это экономическое благо в форме деятельности, это действие (или последовательность действий), цель которой – повышение потребительской полезности объекта, на который направлено данное действие, а задача – влияние на этот объект.

Услуги можно классифицировать на продуктосодержащие, смешанные (наполовину из продукции) и чистые (без производства продукции).

Следующая классификация построена на предложении разделить услуги на типы по двум критериям:

- форма удовлетворения потребности: это может быть или только услуга, или же услуга, которая возможна только с продажей материального продукта, с передачей прав собственности на этот материальный объект. Согласно этому критерию услуги располагаются по шкале от чистой услуги к услуге, связанной с вещественным продуктом;
- инструмент или способ удовлетворения потребности: персонал или механизмы. Согласно этому критерию услуги располагаются по шкале, начиная с тех, где услуга начинается, и заканчиваясь там, где потребитель получает услугу с помощью автоматического устройства или механизма.

Согласно предложенной схеме каждая услуга попадает в один из четырех квадрантов системы координат. Услуги, находящиеся недалеко от осей координат, имеют практически одинаковые свойства (рис.1) [1].



Рис.1 – Распределение услуг на типы соответственно критериям «форма удовлетворения потребности» и «инструмент или способ удовлетворения потребности» [1]

Основной обобщающей характеристикой жилищно-коммунальных услуг является их необходимость для функционирования системы жизнеобеспечения городов и населенных пунктов. Услуги, предоставленные предприятиями отрасли, могут выступать в виде предоставления потребителям материальных носителей с определенными качественными показателями (тепловая и электроэнергия, вода и т.д.), а также в виде непосредственно работ на объекте (обслуживание жилых домов, санитарное очищение и т.д.).

Для жилищно-коммунальных услуг характерны:

- принадлежность к группе жизнеобеспечения;
- социальная значимость;
- низкая замена другими услугами.

Сущность жилищных услуг выражается в поддержке установленного технического и санитарного состояния мест общего пользования, а также в восстановлении ресурса и улучшении эксплуатационных показателей жилого фонда.

Особенности жилищных услуг :

- отсутствие у потребителя выбора исполнителей услуг и практическое отсутствие возможности отказа от приобретения услуг;
- отсутствие, как правило, количественной оценки качества услуг;
- аморфность состава и отсутствие понятных населению ориентиров для оценки качества большинства жилищных услуг, которые при

всей их необходимости и важности, переводит жилищные услуги, с точки зрения защиты интересов потребителя, в услуги «второго эшелона».

Состав коммунальных услуг определяется степенью благоустройства жилого дома или квартиры и, в общем случае, представлен следующим набором:

- водоснабжение (холодное и горячее) – совокупность мероприятий по обеспечению водой потребителей в необходимых количествах и необходимом качестве;

- водоотведение (канализация) – сбор и отвод сточных вод с территории домовладения;

- теплоснабжение (отопление) – искусственный обогрев помещений с целью возмещения тепловых потерь и поддержки на заданном уровне температуры, обусловленной условиями теплового комфорта для людей, которые находятся в помещении;

- электроснабжение – организованная подача и распределение электроэнергии для нужд потребителя;

- газоснабжение – организованная подача и распределение газового топлива для нужд потребителя.

Под качеством коммунальных услуг понимается режим (регулярность) их предоставления и соответствие услуг установленным параметрам и свойствам.

Качество – это совокупность свойств продукции, определяющих ее способность удовлетворять определенные потребности соответственно ее назначению.

Понятие качества тесно связано с понятием технического уровня продукции – относительной характеристики качества продукции, которая базируется на соотношении показателей, которые определяют ее техническое совершенство с соответствующими показателями.

Исследования свидетельствуют, что категория «качество жилищно-коммунальных услуг» должна включать элементы качества работы, предметов и средств обслуживания и его результатов, т.е. продукции, работ и услуг.

В табл.1 приведены показатели, характеризующие качество и надежность работы предприятий жилищно-коммунального хозяйства.

При переходе к полной оплате жилищно-коммунальных услуг населением Украины необходимо провести работу по систематизации сравнительных показателей оценки их качества. Для этого необходимо определить последовательность сравнения расчетной предельной величины стоимости ЖКУ на 1 м² общей площади, которая может быть оплачена гражданами исходя из сформированного среднего лич-

ного дохода, с фактически установленной величиной оплаты ЖКУ (в грн. и %), а также количеством граждан, обратившихся за субсидиями.

Таблица 1 – Показатели качества [2]

Показатель, характеризующий качество работы	Критерии оценки
<i>Водоснабжение:</i> - бесперебойная и надежная работа комплекса сооружений - качество питьевой воды	- перерывы в водоснабжении - продолжительность отклонений от нормативов
<i>Водоотведение:</i> - загрязнение сточных вод - бесперебойное и надежное водоотведение	- уровень превышения предельно допустимой концентрации выбросов - количество аварий на 1 км сети, ед. - максимальная продолжительность ликвидации аварии
<i>Городской электротранспорт:</i> - регулярность движения пассажирского подвижного состава - использование парка подвижного состава в «пиковое» время	- коэффициент регулярности - коэффициент использования парка подвижного состава в пиковые часы
<i>Теплоснабжение:</i> - бесперебойное и надежное теплоснабжение - соблюдение параметров теплоснабжения (температура, давление)	- перерывы в подачи горячей воды, час. - отклонение от заданного графика температуры и давления
<i>Электроснабжение:</i> - бесперебойное и надежное электроснабжение	- перерыв в подаче электроэнергии
<i>Уличное освещение:</i> - бесперебойное и надежное освещение улиц	- наличие отказов по вине эксплуатационного персонала, ед.
<i>Газоснабжение:</i> - бесперебойное и надежное снабжение сетевым газом - бесперебойное и надежное снабжение сжиженным газом	- количество аварий, ед. - перерыв в доставке баллонов, дни
<i>Дорожное хозяйство:</i> - уровень содержания дорог	- удельный вес площади дорог, которые содержатся в неудовлетворительном состоянии - потери от неудовлетворительного состояния дорог вследствие аварий на дорогах
<i>Уборка улиц:</i> - соблюдение графика уборки улиц	- отклонение от графика уборки, раз - несвоевременное выполнение работ при изменении погодных условий - количество уборок
<i>Санитарная уборка:</i> - соблюдение графика вывоза мусора при оценке качества работы предприятий по уборке улиц и санитарной очистке, учитывая оценки санэпидемстанции и органов внутренних дел	- отклонение от графика вывоза мусора, раз
<i>Жилое хозяйство:</i> - качество содержания домовладений	- наличие обоснованных жалоб населения

Анализ полученных статистических материалов обеспечит принятие органами власти экономически обоснованных решений по переходу на новую систему оплаты ЖКУ населением и спрогнозировать соответствующую финансовую поддержку низкодоходных категорий населения.

Проанализируем обеспечение температурно-влажностного режима (ТВР) – комплексную услугу, которая обеспечивает комфортные условия проживания в помещениях жилого дома и поддержку нормативных условий в нежилых помещениях.

Качественная услуга обеспечения ТВР – это обеспечение температуры, влажности и движения воздуха в помещениях в допустимых границах, с перерывами, которые не превышают допустимых, с нормативной энергетической эффективностью жилья (табл.2).

Таблица 2 – Стандарт качества на обеспечение температурно-влажностного режима (рекомендуемые)

Вид услуги	Обеспечение проектного температурного режима в квартире
Показатели качества услуги	Температура воздуха в квартире во время отопительного сезона
Значение показателя качества	+ 18 - +21 град.
Предельное значение для оценки услуги	+ 17 - +24 град.
Показатель качества внешних стен жилого дома	Сопrotивление теплопередачи конструкций, которые ограждают (внешних стен)
Значение показателя качества	Отвечает, не отвечает проектному значению

1. Показатели качества теплоснабжения:

- соблюдение температурного графика теплоносителя в заданных границах (степень отклонения температуры теплоносителя от соответствующего температурного графика для данного дома в его фактическом состоянии);

- продолжительность интервала времени, на протяжении которого допускалось нарушение качества теплоснабжения (выход температуры теплоносителя за допустимые границы).

2. Показатели качества энергетической эффективности жилого дома. Под энергетической эффективностью понимается количество тепловой энергии в расчете на 1 м² общей площади в единицу времени, необходимое для поддержания заданной температуры внутри помещения при расчетной температуре внешнего воздуха.

3. Показатели для конкретной квартиры:

- температура в помещениях;

- наличие и величина тяги в системе вентиляции (кухня, туалет,

ванная);

- наличие локальных промерзаний конструкций, которые ограждают (стены, пол, потолок, оконные конструкции).

4. Показатели влажности:

- отсутствие утечек во всей системе отопления, включая подвалы;
- сухой подвал.

Качество жилищных услуг на примере услуги обеспечения температурно-влажностного режима в жилых помещениях может быть реализовано обеспечением поддержки фактических параметров жилого дома (рис.2).

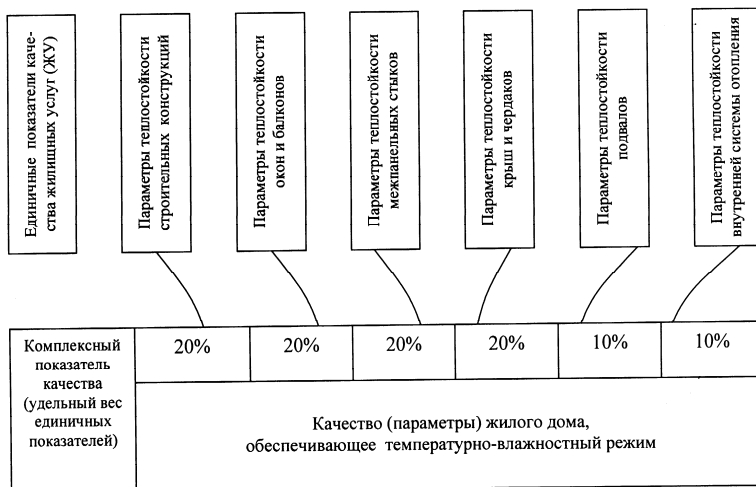


Рис.2 – Факторы, оказывающие влияние на ТВР жилого дома

Под единичными показателями качества можно понимать точечные (интервальные) предельные значения параметров.

Единичные показатели можно достичь только при условии теплоснабжения по параметрам стандартов коммунальных услуг.

Весомость единичных показателей определяется по результатам социологических опросов населения и может быть использована при изменении оплаты за жилищные услуги (например, обеспечению ТВР).

Оценка качества теплоснабжения состоит в оценке накопленных отступлений температуры теплоносителя системы отопления от температурного графика дома, описанного в энергетическом паспорте дома. Оценка вырабатывается на основании показаний прибора учета тепла и/ли регистратора температуры теплоносителя на вводе в дом и

официальной публикации среднесуточных температур по городу за расчетный период. Для учета перегревов и недогревов регистраторы накапливают абсолютные значения отступлений от температурного графика. Результат выражается в показателе «град · сутки». Полученный результат должен быть откорректирован на допустимое за период отклонение. Показание регистраторов снимаются один раз в конце расчетного периода. Показание регистраторов является основанием для расчета времени, если:

- услуга оказалась качественно;
- услуга оказалась допустимого качества;
- услуга не оказывалась.

Оценка энергетической эффективности дома определяется организацией независимой экспертизы. Энергетическая эффективность оценивается по фактически потребленной за модельный период (неделя в начале отопительного сезона). Величина фактически потребленного тепла определяется по показателям приборов учета тепла. Полученные для данной среднесуточной температуры окружающей среды значения пересчитывают в расчете на температуру – 15 °С и делят на общую жилую площадь дома.

Необходимым условием оценки качества обеспечения ТВР отдельной квартиры является наличие энергетического паспорта квартиры, в котором указаны:

- претензии по качеству обеспечения утвержденным требованиям. Измерение температуры вырабатывается на расстоянии 1 м от внешней стены, на высоте 1,5 м от пола;
- локальные промерзания (оцениваются визуально или термометром);
- качество вентиляции (оценивается по величине тяги вентиляционных каналов).

Оценка влажности вырабатывается путем осмотра подвалов, а при необходимости – квартир на предмет наличия проток.

Акт о нарушении качества обеспечения ТВР составляется представителями жилищной организации и жителем на основании заявления жителя. Заявление жителя подлежит регистрации в соответствующем журнале. В акте обязательно дается оценка проведенного утепления квартиры, в отдельности по помещениям.

Оплата услуги обеспечения ТВР определяется по составленному тарифу, состоящему из переменной части (определяет фактически поставленное количество тепла с учетом соответствующей действительности энергетической эффективности жилого дома) и условно-постоянной части, которая отвечает плате за возможность получения

услуги, ее качество и за поддержку энергетических характеристик дома.

Условия снижения платежей за ненадлежащее качество услуги:

- на протяжении расчетного периода допускается перерыв в предоставлении услуги суммарной продолжительностью 24 часа, перерасчет за который не производится.

- при непредоставлении услуги и (или) нарушении ее качества определяется снижение размеров платежей населением за услуги. При этом убытки от снижения платежей возмещаются за счет организации, виновной в предоставлении некачественной услуги. Порядок возмещения убытков жилищных организаций от снижения населению платы за нарушение нормативных сроков предоставления и качества, связанных с недостатками в работе теплоснабжающих организаций, предполагается в договорах, которые заключаются между этими организациями. Если некачественное предоставление услуги состоялось по вине жилищной организации, то убытки возмещаются за ее счет (внебюджетные потери).

Спор между жилищными и ресурсоснабжающими организациями о причинах непредоставления (или снижения качества) коммунальных услуг разрешается в порядке, установленном законодательством, и не является основанием для отказа в соответствующих перерасчетах.

Органы исполнительной власти вместе с органами местного самоуправления и организациями независимой экспертизы имеют право уточнять параметры стандартов качества услуг с учетом износа основных фондов, климатических и других местных особенностей города. О принятых решениях и соответствующих корректировках размеров оплаты услуг исполнитель в доступной форме оповещает потребителей.

1. Пономарев Т.А., Супрягина М.С. Как на практике оценить качество через количество // Маркетинг в России и за рубежом. – 2004. – № 2.

2. Программа развития и реформирования жилищно-коммунального хозяйства г. Харькова на 2003-2010 гг. (Коллектив авторов под руководством Шутенко Л.Н., Бабаева В.Н., Семенова В.Т.). – Харьков: ХГАГХ, 2003. – 205 с.

3. Эффективная и прозрачная жилищно-коммунальная политика // Сборник материалов под общ. ред. М.Ю. Савельева. – Ижевск, 2002. – 186 с.

Получено 08.06.2004